

Lampiran 1. Perhitungan Prosentase Jumlah Produksi Teh Hitam Mutu Lokal

No	Sub Group (Hari Produksi) April 2013	Produksi Teh Kering (kg)	Teh Hitam Mutu Lokal (kg)	Prosentase Jumlah Teh Hitam Mutu Lokal (%)
1	01-Apr	1839	352	0,191408
2	02-Apr	1567	285	0,181876
3	03-Apr	2024	391	0,193182
4	04-Apr	1963	382	0,1946
5	05-Apr	1745	372	0,213181
6	06-Apr	2427	614	0,252987
7	08-Apr	1852	445	0,240281
8	09-Apr	1913	314	0,16414
9	10-Apr	2148	371	0,172719
10	11-Apr	2390	560	0,23431
11	12-Apr	1860	418	0,224731
12	13-Apr	1774	398	0,224352
13	14-Apr	2965	645	0,217538
14	15-Apr	2088	484	0,231801
15	16-Apr	1839	399	0,216966
16	17-Apr	1677	400	0,238521
17	18-Apr	1655	349	0,210876
18	19-Apr	1523	373	0,244911
19	20-Apr	1431	342	0,238994
20	22-Apr	1372	337	0,245627
21	23-Apr	1394	340	0,243902
22	24-Apr	1275	313	0,24549
23	25-Apr	1275	397	0,311373
24	26-Apr	1230	301	0,244715
25	27-Apr	1295	322	0,248649
26	28-Apr	2056	535	0,260214
27	29-Apr	1468	383	0,260899
28	30-Apr	1476	393	0,26626
	Total	49521	11215	

Sumber : Data Olah Primer, 2013

Lampiran 2. Kuisisioner Penentuan Bobot Prioritas dan Evaluasi Pelanggan
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
FAKULTAS PERTANIAN PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Dengan hormat,

Bersama ini, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu selaku konsumen teh hitam “Cap Gajah” untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Eka Juli Afrianti

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat pertanyaan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu tentang produk teh hitam dengan merek “Cap Gajah”. Dan mohon berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Usia : tahun
4. Alamat :
5. Pekerjaan Anda sekarang :

<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Lain-lain :	
6. Pendapatan Anda perbulan :

<input type="checkbox"/> < Rp 1.000.000	<input type="checkbox"/> Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
<input type="checkbox"/> Rp 2.000.000 – < Rp 3.000.000	<input type="checkbox"/> > Rp 3.000.000
7. Frekwensi konsumsi teh hitam dalam sehari :

<input type="checkbox"/> 1 kali setiap hari	<input type="checkbox"/> 3 kali setiap hari
<input type="checkbox"/> 2 kali setiap hari	<input type="checkbox"/> > 3 kali setiap hari
8. Jenis teh hitam apa yang pernah Anda konsumsi? (Jawaban boleh lebih dari 1)

<input type="checkbox"/> Daging sapi	<input type="checkbox"/> Rolas	<input type="checkbox"/> Walini
--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Lampiran 2. (Lanjutan)**KUISIONER PENENTUAN PRIORITAS****Petunjuk Pengisian :**

1. Anda diminta untuk menilai seberapa penting harapan Anda sebagai pelanggan dari atribut penilaian kualitas tersebut.
2. Berilah tanda (√) pada kolom penentuan sikap sesuai dengan tingkat kepentingan menurut Anda.

No	Harapan Pelanggan	Penentuan Sikap				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
1	Harga					
2	Rasa					
3	Aroma					
4	Warna seduhan					
5	Kemasan					

KUISIONER EVALUASI PELANGGAN**Petunjuk Pengisian :**

1. Dibawah ini dipaparkan atribut kualitas produk teh hitam, Anda diminta untuk membandingkan antara teh hitam merk “Cap Gajah” dengan teh hitam merk “Rolas”.
2. Berilah tanda (√) pada kolom skala nilai dibawah ini sesuai dengan penilaian Anda.

No	Harapan Pelanggan	Penentuan Sikap											
		Teh Hitam “ Cap Gajah”					Teh Hitam “Rolas”						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	Harga												
2	Rasa												
3	Aroma												
4	Warna seduhan												
5	Kemasan												

Ket :

(1) = Sangat Tidak Baik

(2) = Tidak Baik

(3) = Cukup Baik

(4) = Baik

(5) = Sangat Baik

~ TERIMAKASIH ~

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Konsumen

Responden	Harga	Rasa	Aroma	Warna Seduhan	Kemasan
1	5	4	4	2	4
2	4	5	4	3	5
3	4	5	3	2	3
4	5	4	3	3	3
5	4	3	5	4	3
6	4	5	5	4	4
7	5	3	4	5	4
8	5	4	4	3	4
9	4	4	4	3	5
10	5	3	5	2	5
11	4	4	5	4	3
12	4	3	3	2	2
13	5	4	5	3	3
14	4	3	3	2	4
15	5	4	5	2	4
16	5	4	3	4	5
17	4	3	4	3	4
18	4	5	5	4	5
19	4	5	4	5	5
20	5	4	5	4	4
21	4	4	3	5	4
22	5	5	4	4	3
23	5	3	5	4	4
24	5	5	3	5	5
25	5	4	3	3	4
26	4	3	3	2	3
27	5	5	4	3	5
28	5	5	4	3	3
29	4	5	4	4	2
30	5	4	5	5	3
sum	136	122	121	102	115
mean	4,5	4,1	4,0	3,4	3,8

Sumber : Data Olah Primer, 2013

Lampiran 4. Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Kepuasan Pelanggan Teh Hitam “Cap Gajah”

Responden	Harga	Rasa	Aroma	Warna Seduhan	Kemasan
1	5	4	3	3	2
2	5	4	3	2	3
3	5	5	5	4	4
4	4	3	4	3	2
5	4	5	3	5	2
6	5	4	4	3	2
7	4	5	3	3	2
8	5	4	4	4	3
9	4	5	5	4	5
10	5	4	3	2	4
11	4	3	4	4	3
12	5	4	5	3	4
13	4	5	3	5	4
14	5	4	3	3	4
15	5	3	5	4	2
16	5	4	4	2	3
17	5	5	5	3	3
18	4	4	4	3	2
19	5	4	3	3	2
20	4	5	5	4	2
21	5	3	3	3	4
22	4	3	4	2	5
23	5	3	5	3	3
24	5	4	3	3	2
25	4	5	4	3	2
26	5	5	4	4	3
27	5	5	3	3	4
28	4	4	4	3	3
29	5	5	5	3	2
30	4	4	4	4	5
sum	138	125	117	98	91
mean	4,6	4,2	3,9	3,3	3,0

Sumber : Data Olah Primer, 2013

Lampiran 4. (Lanjutan)

2. Kepuasan Pelanggan Teh Hitam “Rolas”

Responden	Harga	Rasa	Aroma	Warna Seduhan	Kemasan
1	4	4	3	3	4
2	5	3	3	3	4
3	5	4	5	3	4
4	4	5	4	2	4
5	4	5	3	4	4
6	5	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3
8	4	4	4	4	3
9	4	4	5	4	3
10	4	4	3	3	3
11	5	4	4	4	3
12	5	4	5	2	4
13	4	5	3	3	4
14	4	4	3	2	4
15	3	3	5	3	4
16	3	4	4	4	4
17	3	4	5	5	4
18	4	5	4	4	2
19	5	5	3	5	4
20	4	4	5	4	4
21	4	3	3	3	4
22	5	3	4	4	4
23	5	3	5	4	3
24	4	4	3	4	2
25	4	5	4	4	2
26	4	5	4	4	3
27	4	5	3	5	4
28	4	4	4	3	3
29	5	5	5	4	2
30	4	4	4	5	5
sum	126	123	117	110	105
mean	4,2	4,1	3,9	3,7	3,5

Sumber : Data Olah Primer, 2013

Lampiran 5. Perhitungan *Improvement Ratio* dan *Normalized Raw Weight*

a. Perhitungan *Improvement Ratio* :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Tingkat Kepuasan Konsumen}}$$

Atribut Kualitas Produk	Goal	Tingkat Kepuasan Konsumen "Cap Gajah"	Improvement Ratio
Harga	4,6	4,6	1,00
Rasa	4,2	4,2	1,00
Aroma	3,9	3,9	1,00
Warna Seduhan	3,7	3,3	1,12
Kemasan	3,5	3,0	1,67

Sumber: Data Olah Primer, 2013

b. Perhitungan *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight* :

$$\text{Raw Weight} = \text{Tingkat Kepentingan Konsumen} \times \text{IR} \times \text{Sales Point}$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

Atribut	Tingkat Kepentingan Konsumen	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
Harga	4,5	1,00	1,5	6,75	0,24
Rasa	4,1	1,00	1,5	6,15	0,22
Aroma	4,0	1,00	1,2	4,80	0,17
Warna Seduhan	3,4	1,12	1,0	3,81	0,14
Kemasan	3,8	1,67	1,0	6,35	0,23

$\Sigma=27,85$

Sumber : Data Olah Primer, 2013

Lampiran 6. Perhitungan Prioritas dan Kontribusi Respon Teknis

a. Perhitungan Prioritas

$$Prioritas = Normalized Raw Weight \times Numeric Matrix Relationship$$

Atribut	Prioritas
Penerimaan Pucuk	6,93
Pelayuan	5,43
Ayakan Pucuk Layu	2,91
Gilingan Persiapan	1,59
Gilingan CTC	4,77
Oksidasi Enzimatis	3,93
Pengovenan	4,77
Sortasi	2,16
Pengemasan	2,79

$$\Sigma = 35,22$$

Sumber : Data Olah Primer, 2013

b. Perhitungan Kontribusi

$$Kontribusi = \frac{Prioritas}{\Sigma Prioritas}$$

Atribut	Prioritas	Kontribusi
Penerimaan Pucuk	6,93	0,20
Pelayuan	5,43	0,15
Ayakan Pucuk Layu	2,91	0,08
Gilingan Persiapan	1,59	0,05
Gilingan CTC	4,77	0,14
Oksidasi Enzimatis	3,93	0,11
Pengovenan	4,77	0,14
Sortasi	2,16	0,06
Pengemasan	2,79	0,08

Sumber : Data Olah Primer, 2013

Lampiran 7. Perhitungan *Benchmarking*

$$\text{Benchmarking} = \frac{\text{Tk. Kepuasan Pelanggan} \times \text{Nilai Hub. What's \& How's}}{\sum \text{Nilai Hub. What's dan How's}}$$

a. Perhitungan *Benchmarking* “Cap Gajah”

Atribut	Bobot	<i>Benchmarking</i>
Penerimaan Pucuk	6,93	4,09
Pelayuan	5,43	3,30
Ayakan Pucuk Layu	2,91	1,69
Gilingan Persiapan	1,59	0,97
Gilingan CTC	4,77	2,91
Oksidasi Enzimatis	3,93	2,35
Pengovenan	4,77	2,91
Sortasi	2,16	1,18
Pengemasan	2,79	1,16

b. Perhitungan *Benchmarking* “Rolas”

Atribut	Bobot	<i>Benchmarking</i>
Penerimaan Pucuk	6,93	4,06
Pelayuan	5,43	3,35
Ayakan Pucuk Layu	2,91	1,70
Gilingan Persiapan	1,59	1,01
Gilingan CTC	4,77	2,99
Oksidasi Enzimatis	3,93	2,36
Pengovenan	4,77	2,99
Sortasi	2,16	1,07
Pengemasan	2,79	1,25